

# ¿CÓMO DEFINEN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA SUS COMPETENCIAS DE EXCELENCIA?

GONZÁLEZ-HERNÁNDEZ, A. (1) (ANTONIO.GONZALEZ@UMA.ES), BRAVO, M. (1) (MBRAVO@UMA.ES), GALINDO, F. (2) (GALINDOP@HCS.ES), RUPÉREZ, A. (2) (ARUPEREZ@HCS.ES)

(1) DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL, ANTROPOLOGÍA SOCIAL, TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES. UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

(2) AGENCIA PÚBLICA EMPRESARIAL SANITARIA COSTA DEL SOL, MARBELLA (MÁLAGA)

El **OBJETIVO**: describir, analizar y discutir los resultados de un procedimiento estandarizado para determinar las competencias que deben tener los profesionales de enfermería. Se pretende conocer, en opinión de los enfermeros/as que están desarrollando el puesto, cuales son los comportamientos más relevantes y prioritarios para llevar a cabo de una manera excelente su trabajo en el ámbito hospitalario. La implantación de esta herramientas cuenta con el apoyo de la alta dirección y establece mecanismos de participación e implicación de los profesionales para tener un marco adecuado de relaciones laborales que permitan optimizar las evaluaciones y decisiones respecto al personal.

### PARTICIPANTES.

De los 610 profesionales de enfermería en la plantilla de la ASCS, participaron entre el 30 y 35% de los profesionales de cada Unidad a Área de trabajo.

### PROCEDIMIENTO.

-Panel de expertos (grupo focal): directivos y mandos de enfermería (qué hacen los enfermeros “óptimos” en la organización).

-Grupo Nominal :descripción de competencias y conductas significativas.

-Metodología inductiva: opinión de profesionales que nos aporten información para obtener el perfil definitivo (Hay Group, 1996; Pereda y Berrocal 2011).

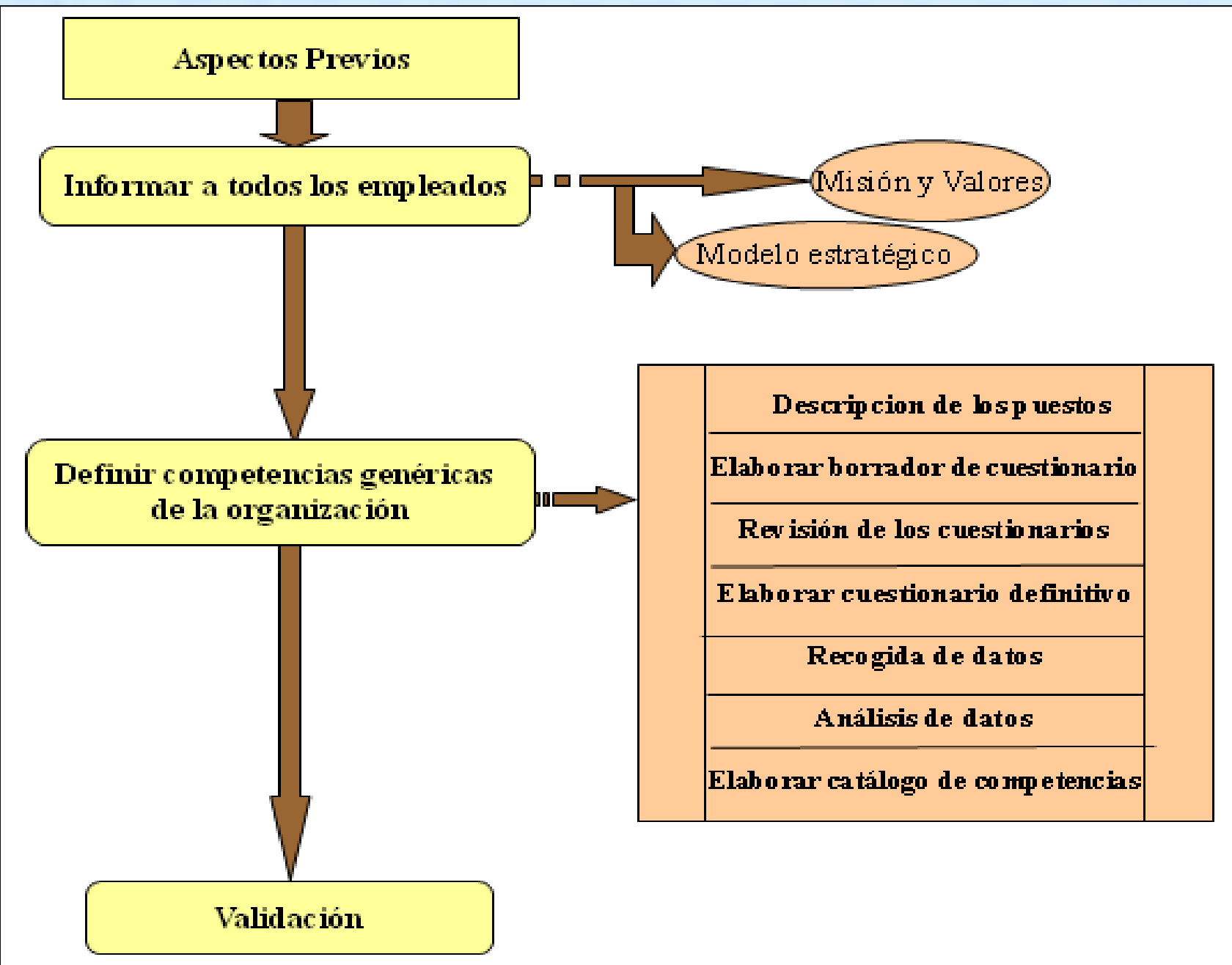


Figura 1. Proceso de elaboración de los perfiles de exigencias de los puestos

ESTABILIDAD EMOCIONAL	
	No sean personas negativas (pone objeciones a todo, es obstaculizadora, critica cualquier cosa, etc.) No es pesimista, ni tiene actitud de... es imposible..., no lo vamos a conseguir..., yo no puedo..., no soy/somos capaz/ces..., etc. Es alegre.
	No experimenten de forma habitual emociones de ira, rencor o culpa.
	Tolere situaciones estresantes. Reaccionar de manera positiva a situaciones de mucho estrés.
	Tolere la frustración. Reaccionar de manera positiva ante situaciones de frustración.
	No sea impulsivos -irritables - que no se sientan atacados por cualquier cosa.
	Que atribuya el fracaso o el éxito a situaciones controladas por él.
	Se automotiva.

CONCIENCIA –RESPONSABILIDAD- COMPROMISO	
(MEJORA CONTINUA, EFICIENCIA Y CONSECUION DE OBJETIVOS)	
	Busca de forma sistemática y permanente la mejora y el progreso.
	Es persistente y constante; termina el trabajo que tiene que realizar.
	Es organizado y ordenado, establece prioridades.
	Con seguridad en si mismo para afrontar retos.
	Me sacrifico por conseguir los resultados.
	Es resuelto, ofrece soluciones.
	Necesidad de estar siempre haciendo cosas.
	Sigue los protocolos establecidos en la organización.

ORIENTACIÓN AL PACIENTE	
	Ayuda a los pacientes y/o familiares sin esperar nada a cambio. Motivación trascendente.
	Ofrece soluciones a las peticiones de pacientes y familiares.
	Sensible por las necesidades y sentimientos de los demás.
	Se comporta de forma cercana, amigable.
	Capacidad de escucha, habil social, no agresivo.

FLEXIBILIDAD – ADAPTACION - APRENDIZAJE	
	Persona que está abierta a las nuevas formas de trabajar, es curiosa.
	Afronta los cambios de forma rápida.
	Hace cosas con las que no está de acuerdo.
	Percebe los aspectos positivos de los cambios.
	Se preocupa por estar actualizado.
	Es autocritico: es capaz de hacer revisiones de sus actuaciones y establecer mejoras.
	Aplica nuevos conceptos o procedimientos aprendidos en acciones de desarrollo o implantados por otros, de manera rápida; implanta cambios.
	Propone, aporta ideas.

TRABAJO EN EQUIPO-RELACION CON LOS DEMAS	
(PROYECTO COMÚN Y COMUNICACIÓN)	
	Ayuda a los compañeros sin esperar nada a cambio.
	Antepone los intereses grupales por los individuales.
	Actitud de cooperar con el servicio – la organización.
	Profesional humilde.
	Actitud conciliadora: minimiza conflictos.
	Predispuesto a pensar que la gente tiene buenas intenciones.
	Escucha a sus compañeros.
	Asume responsabilidades de los errores.
	Se preocupa por el bien de los demás.
	Establece relaciones positivas con los demás.

RESULTADOS						
Competencia	Conducta	Relevancia	Relev %	Moda	I	Orden
EE	1	0,87	87	1	7	2
	2	0,378	37,8	3	5	5
	3	0,9	90	1	7	1
	4	0,33	33	4	4	6
	5	0,567	56,7	3	5	3
	6	0,152	15,2	4	4	7
	7	0,507	50,7	3	5	4
	8	0,667	66,7	1	8	2
FA	2	0,315	31,5	3	6	7
	3	0,067	6,7	3,5	5	8
	4	0,519	51,9	3,5	5	5
	5	0,648	64,8	2	7	4
	6	0,722	72,2	1	8	1
	7	0,652	65,2	2	7	3
	8	0,6	60	4	5	6
P	1	0,663	66,3	1	5	2
	2	0,711	71,1	2	4	3
	3	0,507	50,7	2	4	4
	4	0,381	38,1	3	3	5
	5	0,859	85,9	1	5	1
T	1	0,756	75,6	1	8	2
	2	0,653	65,3	2	7	4
	3	0,849	84,9	1	8	1
	4	0,402	40,2	3	6	6
	5	0,112	11,2	4	5	7
	6	0,729	72,9	2	7	3
	7	0,045	4,5	4	5	8
	8	0,554	55,4	3	6	5
TE	1	0,548	54,8	1	10	3
	2	0,5	50	1	10	5
	3	0,622	62,2	1	10	1
	4	0,3	30	1	10	7
	5	0,574	57,4	2	9	4
	6	0,107	10,7	4	7	10
	7	0,396	39,6	4	7	8
	8	0,63	63	2	9	2
	9	0,163	16,3	3	8	9
	10	0,581	58,1	3	8	6

## DISCUSIÓN

- **Estabilidad Emocional:** comportamientos referentes a reacciones positivas frente a la frustración y al optimismo como variable que lleva aparejada sentimientos de autoeficacia (“lo vamos a conseguir”, “somos capaces”). **Conductas relacionadas con variables que inducen un comportamiento positivo dentro de las organizaciones.**
- **Conciencia-Responsabilidad-Compromiso:** comportamientos positivos. El profesional excelente aporta soluciones y busca la mejoría y el progreso.
- **Orientación la paciente:** capacidad de comunicación asertiva y motivación trascendente.
- **Flexibilidad-Adaptación-Aprendizaje:** curiosidad y apertura a nuevas formas de trabajo.
- **Trabajo en equipo y relación con los demás:** profesional humilde que ayuda a los demás sin esperar nada a cambio.

Los resultados apuntan en la dirección de características **positivas**, enfatizando la flexibilidad, la apertura a nuevos aprendizajes, que presenta gran respecto por el usuario y mantiene actitud de igualdad con sus compañeros.

- \* **La consideración de las competencias modifica el desarrollo profesional tanto en el que concierne a las decisiones de contratación interna o externa, como en la elaboración y la utilización de las evoluciones profesionales.**
- \* **La diversidad y la flexibilidad de las competencia estimula la innovación y permiten adaptar la gestión de los recursos humanos a las estrategias de la empresa.**



UNIVERSIDAD DE MÁLAGA



DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL, ANTROPOLOGÍA SOCIAL, TRABAJO SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES



I Congreso de la Sociedad Científica Española de Psicología Social y XII Congreso Nacional de Psicología Social

Sevilla, 20 al 22 de noviembre de 2014

### Referencias:

Hay Group. (1996). *Las competencias: clave para una gestión integrada de los recursos humanos*. Madrid: Deusto.  
Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). *Técnicas de gestión de recursos humanos por competencias. (3º Edición)*. Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.